



**99 年度第 2 季  
提升服務品質執行成果報告**

**中華民國99年7月9日**

## 目錄

### 壹、優質便民服務

#### 一、服務流程

(一) 服務流程便捷性

(二) 服務流程透明度

#### 二、機關形象

(一) 服務場所便利性

(二) 服務行為友善性與專業性

(三) 服務行銷有效性 (施政宣導有效程度)

#### 三、顧客關係

(一) 民眾滿意度 (機關服務滿意度)

(二) 民眾意見處理有效性 (民眾意見回應與改善程度)

### 貳、資訊流通服務

#### 一、資訊提供及檢索服務

(一) 資訊公開適確性

(二) 資訊內容有效性 (資訊服務正確程度)

(三) 資訊檢索完整性與便捷性 (服務妥適性及友善程度)

#### 二、線上服務及電子參與

(一) 線上服務量能擴展性 (線上服務提供及使用情形)

## (二) 電子參與多樣性 (電子參與多元程度)

### 參、創新加值服務

#### 一、有價值的創意服務

#### 二、服務措施延續性及標竿學習效應

#### 三、服務措施執行方法效能性

# 99 年度提升服務品質執行成果報告

陳報機關：臺灣臺北少年觀護所

資料時間：99年1至6月

## 壹、優質便民服務

### 一、服務流程

#### (一) 服務流程便捷性

##### 1. 單一窗口服務全功能程度

(1) 有關為民服務作業流程、申請事項所需之證件公布於接見室並登載於機關網站，供民眾查詢瀏覽：

A. 辦理收容人入出所等證明，截至 6 月底辦理在所證明 19 人次，出所證明 12 人次，共計 31 人次。

B. 辦理收容人申請家屬領回保管金及保管物品，截至 6 月底共申請領回 490 人次。

C. 實施接見、寄物、寄入金錢單一窗口，強化便民服務，截至 6 月底受理申請寄物 3,289 次，寄入金錢 947 次。

D. 截至 6 月底收容人未申請返家探視及法律扶助。

E. 運用電話及網際網路等設備，提供申辦及查詢服務：402 人次。

a. 本所網站設置「民意服務信箱」，受理民眾線上建言、申請及陳情案件，截至 6 月底未獲申辦。

b. 截至 6 月底辦理電話預約接見 0 件，網路預約接見 0 件。

c. 辦理律師電話預約接見 0 件。

F. 以單一窗口一次到位方式辦理接見登記、寄送書籍物品、送入

保管金等服務，截至 6 月底共辦理接見登記 3671 人次。

G. 各科室受理民眾各項申請或陳情案件，以隨到隨辦，並依限於三日內處理回復完畢。

## **2. 申辦案件流程簡化程度**

(1) 收容人家屬寄送藥品或申請出（入）所證明等，採臨櫃隨到隨辦方式處理，僅需提供身分證明文件供核對，毋須等候。截至 6 月底共辦理家屬寄藥 0 人次、辦理入出所證明 31 人次。

(2) 收容人申請看診，截至 6 月底共辦理 1,695 人次。

## **3. 申辦案件書表減量程度**

(1) 收容人辦理接見原則僅需檢附有照片之身分證明文件供人核對即可。

(2) 收容人於庭釋、交保出所返所領回個人或保管物品，均採用獄政系統照片核對，以方便出所民眾返所辦理各項業務。

(3) 為辦理收容人犯次調查及受觀察勒戒人勒戒費用之催討，運用前科、戶役政等電子閘門調閱相關資料，縮短公文往返時程，提升行政效率，截至 6 月底運用前科系統 49 件，戶役政系統 27 件，與 98 年同期相比成長率分別增 93.87% 及減 34.15%。

## **(二) 服務流程透明度**

### **1. 案件處理流程查詢公開程度**

(1) 機關各項申請書表及办理流程，均刊登於機關網頁並張貼服務場所顯目處。

(2) 基於便民服務考量，直接與民眾第一線接觸之勤（業）務單位，如門衛、服務台、接見室，均指派熟悉各科室業務之資深幹練人員擔任，以提供民眾正確資訊，縮短申辦時間。

### (3) 提供多元查詢管道

A. 接見室家屬服務台提供收容人有無在押之現場查詢服務，並將當日出庭之收容人名單張貼於公布欄，俾利接見家屬直接查看。

B. 總務科名籍股、保管股分機 204 至 208 均可提供收容人有無在押、申請領回保管金、勞作金、保管物品、寄入金錢等相關業務查詢。)

## 2. 案件處理流程主動回應程度

(1) 家屬辦理接見登記後，立刻告知接見家屬接見梯次及窗口號碼，並於接見時主動告知進入接見室接見。

(2) 其他寄送收容人藥品、申請在監、在押證明或領回保管物品，收件後立即處理毋須排隊等候。

## 二、機關形象

### (一) 服務場所便利性

#### 1. 洽公環境適切程度

(1) 本所接洽公等環境寬敞明亮，並進行美（綠）化及提供舒適、明亮、整潔、具特色的洽公場所。

(2) 接見室及行政大樓各科室均標示承辦人、代理人姓名及方向引導等雙語標示服務。

(3) 申辦動線規劃妥適，設置接見服務中心、申辦窗口，以方便民眾辦理接見或洽公。

#### 2. 服務設施合宜程度

(1) 本所各重要路口設置指引路標，方便初次來所接見之親友辨識並製作本所附近交通資訊位置導覽圖，供接見民眾取閱參考，另闢接見專用停車場供接見家屬免費停車。

(2) 申辦動線規劃妥適，接見入口處設置接見家屬服務處並鋪

設導盲磚，於左側設置愛心鈴及輪椅 2 部，供行動不便者之接見家屬，按鈴後由執勤同仁協助辦理接見事項。

(3) 服務處備有原子筆及不同度數之老花眼鏡，方便民眾使用，接見登記部分則採「單一窗口」一次到位方式辦理接見登記、寄送水果、衣物、保管金等服務，以縮短流程。

(4) 盥洗室提供衛生紙、衛生棉、洗手乳、置物架供接見民眾使用。

(5) 接見室設有冷氣機、飲水機、電視機、書報雜誌及相關法律、政令宣導等資料，以供家屬等候休憩使用。

## **(二) 服務行為友善性與專業性**

### **1. 服務親和程度**

(1) 本所門衛、行政大樓與接見室服務台等 3 處，均指派專人輪值，協助檢查攜帶證件並引導洽公民眾至正確櫃臺或場所辦理。

(2) 接見室由辦理接見之同仁協助查詢與解說相關接見登記等事宜，負責解說收容人管理概況，解除家屬疑慮。

(3) 強化電話禮貌測試，每月不定期實施電話禮貌測試 2 次，截至 6 月底辦理電話禮貌測試計 12 人件，測試情形良好。

### **2. 服務可勝任程度**

(1) 將民眾經常詢問事項彙成「Q&A 問題集」完整資訊，讓輪值服務台或接聽電話人員於第一時間回答民眾迫切需要之問題。

(2) 將各科室業務流程標準化，彙成「標準作業程序彙編」，使業務承辦人熟悉相關業務，以「一次告知」服務民眾。

## **(三) 服務行銷有效性 (施政宣導有效程度)**

1. 接見室結合閉路電視系統隨時辦理政令宣導，擴散政府服務訊

息及功能，本所於接見日之上午 10 時及下午 3 時各辦理政令及法律宣導，並對新收收容人實施電視宣導及衛生保健醫療宣導 22 次。

2. 於接見室闢專區展示少年習藝作品及文康活動照片，並將張貼本所季刊-青雲學苑，使接見家屬更深入了解本所相關作為及少年生活概況。

3. 每月彙集機關文康活動及親職教育照片等資料或照片，張貼於接見室及網站公告計 6 件次，供民眾瞭解機關施政情形。

4. 每月第一個星期日均辦理全天假日接見，以服務上班日無法來所接見之家屬，截至 6 月底共辦理假日接見 280 人次。

5. 每日均由專人整理接見室、候見室之環境，每週一、三、五均由社區服務隊(含役男)清掃停車場。

6. 候見室設置意見箱（含電子信箱號碼），隨時接受民眾建言，供各項業務改進之參考。

7. 將收容少年每日主副食金額及三餐公佈於接見室，使接見家屬了解收容少年飲食概況。

8. 99 年 1~6 月辦理各項施政宣導情形，ex 反毒、衛教、親子、禁菸、清潔、節能等（如附件 1）。

### **三、顧客關係**

#### **（一）民眾滿意度（機關服務滿意度）**

99 年 6 月份辦理收容人處遇滿意度暨廉政問卷調查，針對本所服務人員滿意度回答滿意以上佔 90.04%（如附件 2），相較去年同期回答滿意以上 89.28%，增加 1.12%。

#### **（二）民眾意見處理有效性（民眾意見回應與改善程度）**

1. 訂定本所「處理機關員工及民眾陳情請願案件處理要點」，依



該要點成立處理陳情請願疏處小組。

2. 針對民眾陳情案件均予及時回應，截至 6 月底辦理 6,086 件。

3. 針對民眾陳情反應意見均予妥適處理，截至 6 月底受理 12 件，比 98 年同期 10 件，增 20%。

## **貳、資訊流通服務**

### **(一) 資訊提供及檢索服務**

#### **1. 資訊公開適切性**

##### **(1) 公開法令、政策及服務資訊程度**

A. 本所網站設置「政府資訊公開」專區，網址為

<http://www.tpj.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=20617&CtUnit=2297&BaseDSD=7&mp=088>

依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站，應公開且已公開資訊比例達 95%。公開項目包括台北少觀所行政規則、親子教育研究、業務統計、預算與決算、採購契約等。

B. 本所網站計十四大類單元，機關簡介（次單元為歷史沿革、首長介紹、首長信箱、組織架構、業務介紹）民眾導覽（次單元為機關位置圖、民意信箱、便民服務專區、接見室位置圖、遠距接見）、為民服務（次單元為連絡方式、為民服務白皮書、民意調查、便民措施問答集、便民措施申辦系統、提升服務品質執行計畫）、政府資訊公開園地（次單元為台北少觀所行政規則、預、決算公告、親子教育研究、業務統計、採購公告、補充說明彙總表）、重大政策、就業資訊、最新疫情、電子公佈欄（次單元為最新消息）、教導園地（次單元為親職教育、青雲學苑期刊、少年活動照片、少年電視教學課程表、

少年活動排程表、少年醫療服務、少年習藝作品、少女習藝花絮、少年學習園地)、鑑別追蹤(次單元為少年親屬電訪、少年間接調查、少年追蹤調查)、廉政天地(次單元為政風職掌、檢舉信箱、政風宣導錦囊)、統計園地(次單元為園地導覽、收容情形、人數及特性、業務成效、輔導成果、技訓成果、醫療衛生、更生保護、便民服務、社區服務、其他統計、專題分析、法務部統計相關網站)、矯正體系中英文對照表、動畫影音專區。

C.公開服務措施公告於本所網站之「\為民服務\表單下載及申辦」及「\為民服務\便民措施」單元項目下，舉凡與民眾相關之便民措施皆於此公告周知，如預約接見、便民服務線上申辦等，其網址為：  
<http://www.tpj.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=28241&CtUnit=9335&BaseDSD=7&mp=088>

D.問答集公告於本所網站「\為民服務\便民服務問答集」單元項目下，針對民眾經常來電洽詢之內容如接見、寄物、保管等相關問題，以一問一答方式於網站上呈現，以利民眾查詢，網址為：  
<http://www.tpj.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=23463&CtUnit=6507&BaseDSD=7&mp=088>

E.機關活動公告於本所網站少年活動照片、少年電視教學課程表、少年活動排程表等單元中，且依業務性質分為電話懇親、面對面懇親、愛學習成長活動、衛生醫療、法律宣導及其他活動，用以記錄本所辦理各類活動的相關訊息，網址分別為：

<http://www.tpj.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=14224&CtUnit=1014&BaseDSD=7&mp=088>

<http://www.tpj.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=14206&CtUnit=1008&BaseDSD=7&mp=088>

<http://www.tpj.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=14221&CtUnit=1010&BaseDSD=7&mp=088>

F.其他重要資訊包括為民服務白皮書、重大政策及就業訊息等，第一項公告於本所網站之「\為民服務\為民服務白皮書」單元項目下，第二項公告於本所網站之「\重大政策」單元項目下，第三項公告於本所網站之「\就業訊息」單元項目下，網址分別為：

<http://www.tpj.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=43779&CtNode=14285&mp=088>

<http://www.tpj.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=25346&CtUnit=7746&BaseDSD=7&mp=088>

<http://www.tpj.moj.gov.tw/lp.asp?CtNode=25348&CtUnit=7747&BaseDSD=7&mp=088>

## **(二) 資訊內容有效性 (資訊服務正確程度)**

1.本所依規定成立「網頁推動小組」，由副所長擔任召集人，統計主任為網頁管理人，組員由各科室主管擔任，各依負責業務，提供網頁更新資料，截至6月底止機關網站內容更新計170次(如附件3)及正確性檢測結果正常(如附件4)。

2.本所網站資料定期更新之標準作業程序為各網頁權責單位依「網頁維護週期表」之分工按時主動提供更新資料，更新資料經陳閱核裁後，送交網頁管理人。網頁管理人對更新資料經防毒程式掃描無病毒後，交上稿人員上稿或由網頁管理人逕行上網更新。網頁更新情形並由網頁管理人作成紀錄，於每月月初陳報所長核定。

3.為確保本所網站更新之正確性及即時性，本所依規定辦理網頁查核，包括網頁推動小組召集人及副召集人不定期上網檢視網頁內容，網頁管理人亦會隨時檢視網頁是否更新及時，且每月將各單位更新及維護網頁資料情形彙整提所務會議報告。另網頁推動小組依網頁內容的完整性、正確性及即時性每年辦理1次查核，並針對查核結果

做成紀錄，陳報所長核定後，會知相關科室遵照辦理。

4.本所網站資料每月由網頁管理人使用行政院研考會提供之FREEGO 無障礙檢測工具進行檢測，並輔以人工檢測，檢測結果並作成紀錄陳報所長核定。截至目前為止，本所網站每月檢測結果為：符合無障礙規定、確實依網頁維護週期表更新頻率即時更新、網站正常運作未遭置換或破壞、所有資料的網站（頁）超連結皆有效且正確、資訊標題與內容一致。本所網頁網址為 <http://www.tpj.moj.gov.tw/>（統計）

5. 本所網站首頁計提供 10 處其他相關網站連結，經每月檢測超連結皆有效且正確，其網址分列如下：

（1）觀光導覽-悠遊土城專區

<http://www.ttcg.gov.tw/index.php?code=list&ids=103>

（2）本月活動排程表

<http://www.tpj.moj.gov.tw/public/Attachment/0611031341.pdf>

（3）上月活動照片

<http://www.tpj.moj.gov.tw/public/Attachment/06110273649.pdf>

（4）編織作品

<http://www.tpj.moj.gov.tw/public/Data/9113113538523.pdf>

（5）紙雕作品

<http://www.tpj.moj.gov.tw/public/Data/911311379534.pdf>

（6）H1N1 新型流感專區

<http://www.h1n1.gov.tw/mp170.htm>

（7）戒毒成功專線

<http://refrain.moj.gov.tw/html/helpme.php>

（8）法務部全球資訊網

<http://www.moj.gov.tw/mp001.html>

(9) 法務部便民服務線上申辦系統

<http://www.auth.moj.gov.tw/mp.asp?mp=4>

(10) 矯正機關預約接見系統

<http://www.vst.moj.gov.tw/mp.asp?mp=999>

### **(三) 資訊檢索完整性與便捷性 (服務妥適性及友善程度)**

1.於首頁提供矯正機關全文檢索，方便使用者利用分類檢索搜尋相關資料。本所網站分類檢索包括主題、施政及服務分類3種方式，本所網站資訊標示95%以上配合MyEGov提供分類檢索，且符合詮釋資料及分類檢索規範。本所網站網址為：<http://www.tpj.moj.gov.tw>

2.分類檢索係透過「HySearch網頁搜尋」所提供功能進行，且有提供檢索功能說明、檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議，以供使用者查詢時參閱。另有提供檢索資訊過多時分頁方式檢索，及檢索結果依相似程度、時間、主題等方式排列；提供進階檢索功能，如關鍵字、全文等。

## **二、線上服務及電子參與**

### **(一) 線上服務量能擴展性 (線上服務提供及使用情形)**

由於本所收容少年以住居台北地區為主，家屬大都以現場來所方式辦理，故各項有關線上服務之申請案件皆幾近「為個位數」，然本所仍透過各種管道向家屬加強宣導。有關本所提供之線上服務項目分述於下：

1.本所線上服務項目包括矯正機關預約接見網、便民服務線上申辦系統(包括接見申請、申請返家奔喪、申請在監證明、參觀矯正機關、申請領回保管物及保管金、死亡收容人家屬請求領回收容人屍體)、矯正機關自營商品展售、矯正機關承攬委託加工、矯正機關傳統工藝傳承之表單下載。

2.矯正機關預約接見網、便民服務線上申辦系統（採憑證作業、採非憑證作業）、矯正機關自營商品展售、矯正機關承攬委託加工、矯正機關傳統工藝傳承等網址為：

<http://www.tpj.moj.gov.tw/lp.asp?ctNode=28241&CtUnit=9335&BaseDS D=7&mp=088> 相關線上服務均有注意使用者隱私權保護措施。

3.透過網路預約接見可節省家屬等候辦理接見時間，本系統於上線初期針對辦理接見家屬及收容人廣發宣傳單，以為宣導。截至目前尚未接獲家屬申請，擬由接見室承辦人適時向家屬加強宣導。

4.本所收容少年大部分為居於台北縣、市地區之收容少年，因距離較近，故少年家屬大部分均採到所接見方式辦理接見，99年1-6月計辦理本所收容少年遠距接見4件，配合其他矯正機關遠距接見(就近辦理遠距接見)計309件。

5.本所使用之電子表單包括矯正機關預約接見網、便民服務線上申辦系統（包括接見申請、申請返家奔喪、申請在監證明、參觀矯正機關、申請領回保管物及保管金、死亡收容人家屬請求領回受刑人屍體）、矯正機關自營商品展售、矯正機關承攬委託加工、矯正機關傳統工藝傳承等，經檢視本所電子表單目前暫無須予以簡併或廢止。

## **(二) 電子參與多樣性（電子參與多元程度）**

1. 電子參與多元程度本所網站設有首長信箱，提供民眾意見反映區，由總務組收發室員負責收件及副所長室負責分文，交相關科室處理，若屬單純查詢案件，則由承辦科室逕予回覆寄件者，並副知所長；若屬較複雜案件，則由承辦科室擬具答覆意見，陳報所長核定後，再回覆寄件者；以上案件均由副所長室列管追蹤，承辦科室須於三天

內辦理完畢。首長信箱網址為：

<http://www.tpj.moj.gov.tw/sp.asp?xdURL=/bossmail.asp&mp=088>

2. 具體作法有：

(1)提供線上表單下載：建置「法務部便民線上申辦系統」超連結，提供各式電子表單下載。

(2)提供電子報訂閱：將法務部電子報一週內的「電子公布欄」、「法律解析及案例」、「所屬機關電子公布欄」以電子郵件方式寄給訂閱者。

(3)提供法規資料查詢：建置「全國資訊法規資料庫」超連結，便捷查詢中央法規最新消息及相關法規命令。

(4)提供完整申辦資訊及提高線上申辦使用率，將各項為民服務工作簡化並e化，可避免民眾徒勞往返，縮短民眾申請等候時間及繁複手續。

(5)提供線上預約接見：建置「矯正機關預約接見系統」超連結，受理線上登記，提供民眾更便捷之服務。

(6)提供民意及首長信箱：迅速、有效解決民眾問題，加強服務，紓減民怨，提高行政效率。

(7)於每月定期召開一次資訊安全小組會議和資訊網頁小組會議，訂定本所有關資訊安全及網頁改進各項措施。

### **參、創新加值服務**

提供創新(意)服務情形：

#### **一、有價值的創意服務**

(一)擬訂家屬衛教與諮商服務計畫一份，提升家庭連結工作，深化戒治成效。每月召開教導組務會議，討論目前工作執行情形及改進意見，定期檢討，作為改進並提升本所服務品質依據。

(二)每月辦理一場家屬支持與諮商、每月辦理一場家屬參訪所內環境。同時不定期接受外界機關團體申請入所參訪。

(三)每月召開少年生活座談會，了解少年及其家屬之需求，提供更完善之服務。

(四)每月第一個星期天辦理增加接見，方便遠程及日常因工作而無法前來之民眾。

#### **二、服務措施延續性及標竿學習效應**

(一) 1-6 月辦理親職衛教座談與輔導方案繼 30 場次。(如附件 5)

(二) 鼓勵同仁參與各項專業研習會及在職進修，計舉辦 4 場次常年教育、4 場次資安及 4 場次衛教講習。

#### **三、服務措施執行方法效能性**

(一) 辦理本所員工年度自強活動 1 次，增進員工向心力與凝聚情誼。

(二) 為充實同仁相關專業知識，辦理標竿學習，不定期延請相關社



會學者針對衛生、法律、民眾服務、諮商等進行講習，作為本所提升服務品質之具體作法。

(三)隨時集報章雜誌媒體刊登有關本所各種輿情報導，做為分析及檢討之參考。

臺灣臺北少年觀護所 99 年 1-6 月辦理施政宣導及活動一覽表				
日期	實施對象	宣導主題	辦理單位	備註
1 月 20 日	全體少年	愛滋病衛教宣導	臺北市立聯合醫院昆明院區	
2 月 10 日	全體少年	法律宣導	賴玉山法律事務所	
2 月 23 日	孝班	菸害防治	醫務室	
2 月 24 日	全體少年	毒品衛教宣導	台北縣衛生局	
3 月 3 日	全體少年	節能減碳宣導	總務組	
3 月 10 日	全體少年	青少年常見精神疾病-談憂鬱	亞東紀念醫院-精神科	
3 月 16 日	女所	各種性病之介紹	醫務室	
3 月 31 日	全體少年	法律宣導	賴玉山法律事務所	
3 月 24 日	孝班	菸害防治	醫務室	
4 月 16 日	全體少年	清淨家園全民運動推動宣導	總務組	
4 月 21 日	全體少年	愛滋病衛教宣導	台北縣衛生局	
4 月 26 日	女所	菸害防治	醫務室	
5 月 05 日	全體少年	求職講座	北區就業輔導中心	
5 月 4 日	孝班	兩性衛教	醫務室	
5 月 6 日	忠班	兩性衛教	醫務室	
5 月 7 日	女所	毒品衛教宣導	醫務室	
5 月 11 日	孝班	毒品衛教宣導	醫務室	
5 月 19 日	全體少年	口腔保健衛教宣導	仁祥牙醫診所	
5 月 24 日	女所	兩性衛教	醫務室	
5 月 25 日	孝班	傳染病防治	醫務室	
5 月 26 日	全體少年	法律宣導	賴玉山法律事務所	
5 月 28 日	新收	兩性衛教	醫務室	
6 月 1 日	女所	播放糖玻璃 VCD	醫務室	

6月2日	全體少年	防汛宣導	土城市公所	
6月3日	孝班	簡易急救及毒品衛教	醫務室	
6月8日	孝班	愛滋病衛教宣導	醫務室	
6月14日	女所	傳染病防治	醫務室	
6月15日	孝班	皮膚疾病之介紹	醫務室	
6月17日	忠班	傳染病防治	醫務室	
6月18日	新收	傳染病防治	醫務室	
6月22日	孝班	看病須知之介紹	醫務室	
6月23日	全體少年	愛滋病衛教宣導	台北縣衛生局	紅絲帶 基金會
6月25日	新收班	傳染病防治	醫務室	
6月30日	全體少年	法律宣導	賴玉山法律事務所	

## 附件 2

### 臺灣臺北少年觀護所 99 年第 2 季收容人家屬滿意度問卷調查表

為推行廉政暨行政革新業務，特辦理本次問卷調查，期藉由意見表達及建言，以瞭解各位的感受及需求，俾以作為推動各項廉政工作及興革之參考。本問卷採不記名方式，填畢後請交回。感謝您的支持與指教！

臺灣臺北少年觀護所 敬啟

#### 壹、問卷內容：

一、請問您對本監（所）業務承辦人員的行政效率是否滿意？

1. 很滿意 25 (20%) 2. 滿意 80 (64%) 3. 尚可 3 (10.4%) 4. 不滿意 4 (3.2%) 5. 沒意見 3 (2.4%)

二、請問您對本監（所）業務承辦人員的服務態度是否滿意？

1. 很滿意 43 (34.4%) 2. 滿意 70 (56%) 3. 尚可 10 (8%) 4. 不滿意 1 (0.8%) 5. 沒意見 1 (0.8%)

三、請問您對本監（所）各項接見措施（如接見或遠距、電話皆建設施）是否滿意？

1. 很滿意 22 (17.6%) 2. 滿意 60 (52%) 3. 尚可 37 (29.6%) 4. 不滿意 0 (0%) 5. 沒意見 1 (0.8%)

四、請問您對收容親友本監（所）的生活管教狀況是否滿意？

1. 很滿意 17 (13.6%) 2. 滿意 76 (60.8%) 3. 尚可 26 (20.8%) 4. 不滿意 0 (0%) 5. 沒意見 6 (4.8%)

五、請問您對收容親友本監（所）合作社販售物品之品質及價格是否滿意？

1. 很滿意 11 (8.8%) 2. 滿意 83 (66.4%) 3. 尚可 25 (20%) 4. 不滿意 1 (0.8%) 5. 沒意見 5 (4%)

六、請問您對收容親友本監（所）廉政形象及員工風紀操守是否滿意？

1. 很滿意 28 (22.4%) 2. 滿意 75 (60%) 3. 尚可 17 (13.6%) 4. 不滿意 0 (0%) 5. 沒意見 5 (4%)

七、請問您對收容親友本監（所）服務及行政措施不滿意時，首先採取的意見反應管道為何？

1. 向本監（所）直接反映 92 (73.6%) 2. 向本監（所）上級機關反映 15 (20%)

3. 找民意代表反映 14 (11.2%) 4. 找媒體報料反映 4 (3.2%)

八、請問您對收容親友本監（所）人員以照顧收容親友或幫忙假釋為由，向您索取財物、要求飲宴招待或其他利益？

1. 有，且親身經歷 0 (%) 2. 有，但僅曾聽聞 0 (%) 3. 無，未層經歷或聽聞 125 (100%)

#### 貳、填表人基本資料：

一、性別：

1. 女 90 (72%) 2. 男 35 (28%)

二、年齡：

1. 19 歲以下 0 (0%) 2. 20~29 歲 10 (8%) 3. 30~39 歲 24 (19.2%) 4. 40~49 歲 57 (45.6%)

5. 50~59 歲 26 (20.8%) 6. 60 歲以上 8 (6.4%)

三、職業類別：

1. 勞工、技術工人 25 (20%) 2. 農林漁牧 1 (0.8%) 3. 企業負責人 17 (13.6%)

4. 軍公教 7 (5.6%) 5. 學生 4 (3.2%) 6. 家管（含退休及無業者） 67 (53.6%)

6. 專技職業（醫師、律師、專業技師等） 4 (3.2%)

四、請問您沒隔多久至本監（所）探視您的收容親友一次？

1. 每週 83 (66.4%)    2. 半個月 41 (32.8%)    3. 一個月 1 (0.8%)    4. 三個月 0 (0%)  
5. 三個月以上 (0%)

附件 3

臺灣台北少年觀護所網頁維護週期表

頁面主題 (主層單元)	頁面單元 (次層單元)	維護單位	更新頻率 資料無異動時須 上網檢查之週期	上網檢查之週期 資料確實核對無 誤之週期
1 機關簡介	1-1 歷史沿革	總務組	即時	每月月初
	1-2 首長介紹	人事室	即時	每月月初
	1-3 首長信箱	總務組	即時	每月月初
	1-4 組織架構圖	人事室	即時	每月月初
	1-5 業務介紹	總務組	即時	每月月初
2 民眾導覽	2-1 機關位置圖	總務組	即時	每月月初
	2-2 民意信箱	總務組	即時	每月月初
	2-3 便民服務專區	教導組、政風室	即時	每月月初
	2-4 接見室位置圖	總務組	即時	每月月初
	2-5 遠距接見	教導組	即時	每月月初
3 為民服務	3-1 聯絡方式	總務組	即時	每月月初
	3-2 為民服務白皮書	研考單位	即時	每月月初
	3-3 民意調查	研考單位	即時	每月月初
	3-4 便民措施問答集	研考單位	即時	每月月初
	3-5 為便民措施申辦系統	總務組、教導組	即時	每月月初
	3-6 提升服務品質執行計畫	研考單位	即時	每月月初
4 政府資訊公開園地	4-1 台北少觀所行政規則	教導組	即時	每月月初
	4-2 預、決算公告	會計室	即時	每月月初
	4-3 親子教育研究	教導組	即時	每月月初
	4-4 業務統計	統計室	即時	每月月初
	4-5 採購公告	總務組	即時	每月月初
	4-6 公開事項補充說明彙總表	研究單位	即時	每月月初
5 重大政策	5-1 重大政策	研究單位、各組 室	即時	每月月初
6 就業資訊	6-1 就業資訊	研究單位、各組 室	即時	每月月初
7 最新役情	6-1 最新役情	醫務單位、各組 室	即時	每月月初
8 電子公布欄	8-1 最新消息	各組室	即時	每月月初
9 教導園地	9-1 親職教育	教導組	即時	每月月初
	9-2 青雲學苑期刊	教導組	即時	每月月初
	9-3 少年活動照片	教導組	每月	每月
	9-4 少年電視教學課程表	教導組	每月	每月
	9-5 少年活動排程表	教導組	每月	每月
	9-6 少年醫療服務	教導組	每季	每季
	9-7 少年女習藝作品	教導組	即時	每月月初
	9-8 少女習藝訓園地	教導組	即時	每月月初
	9-9 少年學習園地	教導組	即時	每月月初
10 鑑別追蹤	10-1 少年親屬訪談	鑑別組	每月	每月
	10-2 少年間接調查	鑑別組	每月	每月
	10-3 少年追蹤調查	鑑別組	每月	每月
	10-4 收容少年回籠率統計表	鑑別組	每月	每月
11 廉政天地	1-1 政風執掌	政風室	即時	每月月初
	1-2 檢舉信箱	政風室	即時	每月月初
	1-3 法令宣導錦囊	政風室	每月	每月
12 統計園地	12-1 園地導覽	統計室	即時	每月
	12-2 收容情形	統計室	每月	每月
	12-3 業務成效	統計室	每半年	每半年
	12-4 專題分析	統計室	即時	每月月初
	12-5 統計相關網站	統計室	即時	每月月初
13 矯正體系中英文 對照表	13-1 矯正體系中英文對照表	總務組	即時	每月月初
14 動畫影音專區	15-1 動畫影音專區(98年新增)	統計室	即時	每月月初

註：1.請填註各單元維護之單位。

2.各機關網頁單元如有新增或異動時應隨時重填本表送本部資訊處彙辦。

附件 4

臺灣臺北少年觀護所 99 年 6 月中英文網站

查核書面審查作業－機關自評表

- 一、機關(單位)名稱：臺灣臺北少年觀護所
- 二、中文網址：http://www.tpj.moj.gov.tw/
- 三、設站年度：92 年
- 四、填表人/職稱：潘玲雅/統計室主任
- 五、填表人 E-mail：tpji@mail.moj.gov.tw
- 六、聯絡電話及傳真：Tel：(02)2261-1181-214 Fax：  
(02)2266-7698

- 一、有無成立網頁推動小組？有 ，無 。10 分  
若有，請檢附網頁推動小組人員名單(包含召集人、成員及分工職掌)且簡單說明其維運方式。(標示附件 A)  
本所網頁推動小組成員計有副所長負責推動小組召集人統籌執行本網頁推動作業，各組室主管(含教導組、鑑別組、總務組、人事室會計室、統計室、政風室)負責執行各組室網頁推動作業，陳員庠宏負責協助各單位網頁推動作業及本所網站管理員。

- 二、有無定期更新網頁維護週期表？有 ，無 。10 分  
若有，請檢附網頁維護週期表且簡單說明網頁權責單位及網頁管理人之分工及作業方式。(標示附件 B)  
中文網頁面主題機關簡介歷史沿革維護單位為總務組，首長介紹維護單位為人事室，首長信箱維護單位為總務組收發，機關位置維護單位為總務組，接見室位置圖維護單位為教導組，教導園地、統計園地、廉政天地、電子公佈欄等網頁目錄由各組室有關對外公佈資料，奉核可後由統計室上網維護。

英文網頁面主題 History 維護單位為總務組，The

Organizational system 維護單位為人事室，首長信箱維護單位為總務組收發，TPJ-Map 維護單位為總務組，Education and guidance 維護單位為教導組，Classification 維護單位為鑑別組，Major functions 為各組室有關資料，奉核可後由統計室上網維護。

---

三、有無指定專人管理網站電子信箱及單一窗口申辦業務？有  無 。10 分

若有，請簡單說明處理流程。（標示附件 C）

(一) 網站電子信箱計有三組信箱為首長信箱、民意信箱及檢舉信箱

1. 首長信箱後台管理連結至民意信箱，民意信箱其維護單位由總務組收發負責並處理後續事宜。

2. 民意信箱其維護單位由總務組收發負責並處理後續事宜。

3. 檢舉信箱其維護單位由政風室負責並處理後續事宜。

(二) 單一窗口申辦業務中參訪作業由教導組負責並處理後續事宜，申請出所證明、返家探親、保管物（金）有關單一窗口申辦業務由總務組負責並處理後續事宜。

---

四、有無鎖定網站維護帳號 IP 位置？有 ，無 。10 分

若有，請簡單說明維護帳號管理及分配情形。（標示附件 D）

1. 網站維護帳號管理-系統管理者

權限群組-審稿、上稿、系統管理、預約接見

IP 位置-172.31.77.17

2. 網站維護帳號管理-矯正業務管理者

權限群組-統傳工藝、便民申辦、展覽商城、承覽加工、預約接見。

IP 位置-172.31.78.55

---

五、有無依規定更新中英文網頁並做成紀錄？有 ，無 。15 分

若有，請檢附檢核紀錄表且簡單說明網頁管理人如何更新中英文網頁情形**(檢察機關請特別加註網站中司法保護之更保、犯保網頁更新記錄)**。（標示附件 E）

本所中英文網頁面主題之頁面單元，若資料異動時，由各維護單位提供最新資料即時上網維護；若資料無異動時，需每月定期上網維護。

---



中文網頁電子公佈欄係各組室有關對外公佈之每月或不定期資，奉核可後由統計室上網維護。並由各該組室上網瀏覽上網資料正確無誤。

六、網頁內容有無定期電腦檢測是否符合無障礙規定？有 ，無 。15 分

若有，請檢附電腦檢測紀錄(符合 A+ 等級)且簡單說明檢測週期。(標示附件 F)

參照行政院研究發展考核委員會制定無障礙網頁開發規範相關政策和推廣策略之做法，及國內近年來在身心障礙者保護政策、無障礙空間的推動、視覺障礙者在無障礙網路相關措施。

頁面主題每月月初或不定期資料，奉核可後由統計室上網維護，並由各該組室上網瀏覽上網資料正確無誤；檢測週期原則上為不定期檢測；並檢附檢測紀錄如附件 F。

七、有無審核及檢測上網資料？有 ，無 。15 分

若有，請簡單說明審核流程、週期及檢測項目。(標示附件 G)

各組室有關對外公佈之每月或不定期資料，由承辦組室會辦網頁推動小組後，簽奉首長核可後由統計室上網維護；並由各該組室上網瀏覽上網資料正確無誤及版面美觀合宜，網推動小組召集人統籌執行本所網頁推動督導作業。

八、有無辦理機關網頁自行查核？有 ，無 。15 分

若有，請簡單說明自行查核辦理情形，並請檢附會議紀錄或相關紀錄等。(標示附件 H)

由本室會同網頁推動小組不定期上網瀏覽本所網頁頁面主題及公電子公佈欄等有關網頁，並依「法務部及所屬機關網站設置作業規範」第六點「網頁查核」規定辦理自行查核。

## 附件 5

臺灣臺北少年觀護所 99 年-6 月親職教育參與人數統計表

時 間	對 象	課 程 名 稱	課 程 目 標	參 加 人 數	梯 次 別
99. 2. 3	少年	友誼大聯盟	1. 團體關係的建立 2. 團體公約的訂定	少年 8 名	1
99. 2. 10	少年	圖型大集合	1. 學習肢體表達之拼圖 2. 體會施與捨之不同	少年 8 名	1
99. 2. 24	少年	寶貝我的愛	1. 團體關係的建立 2. 親職教育的意義與功能	少年 8 名	1
99. 2. 28	家長、少年	思想漫遊	1. 親職溝通之重要 2. 親職溝通之方式	合計 12 名	1
99. 3. 3	少年	甜蜜接觸	1. 衝突是親密的開始 2. 表達與分享	少年 8 名	1
99. 3. 7	家長、少年	搭城堡	1. 身體接觸的感覺 2. 合作態度的培養	合計 5 名	1
99. 3. 10	少年	聽孩子說話	1. 了解孩子的需求與能力 2. 掌握溝通的要素	少年 8 名	1
99. 3. 14	家長、少年	家庭手掌	1. 自我探索與了解 2. 認識家人之關係與處境	合計 12 名	1
99. 3. 17	少年	幸福對話	1. 表達我訊息 2. 避免無意的衝突	少年 10 名	1
99. 3. 21	家長、少年	天使與魔鬼	1. 尊重自己接納家人 2. 辨識情緒表達需求	合計 12 名	1
99. 3. 24	少年	情緒水杯	1. 愛與尊重之生活態度 2. 價值澄清	少年 8 名	1
99. 3. 31	少年	甜蜜摘果	1. 課程回顧 2. 心情分享珍重再見	少年 8 名	1
99. 4. 7	少年	家庭樹屋	1. 了解家人的特質 2. 學習讚美家人	少年 6 名	1
99. 4. 11	家長、少年	歡樂大滿貫	1. 課程回顧 2. 心情分享珍重再見	合計 9 名	1

時 間	對 象	課 程 名 稱	課 程 目 標	參 加 人 數	梯 次 別
99. 4. 18	家長、少年	歡樂大滿貫	1. 課程回顧 2. 心情分享珍重再見	合計 6 名	1
99. 4. 21	少年	友誼大聯盟	1. 團體關係的建立 2. 團體公約的訂定	少年 7 名	2
99. 4. 25	少年家長	圖型大集合	1. 學習肢體表達之拼圖 2. 體會施與捨之不同	合計 20 名	2
99. 4. 28	少年	寶貝我的愛	1. 團體關係的建立 2. 親職教育的意義與功能	少年 10 名	2
99. 5. 2	家長少年	思想漫遊	1. 親職溝通之重要 2. 親職溝通之方式	合計 5 名	2
99. 5. 5	少年	甜蜜接觸	1. 衝突是親密的開始 2. 表達與分享	少年 7 名	2
99. 5. 12	少年	聽孩子說話	1. 了解孩子的需求與能力 2. 掌握溝通的要素	少年 9 名	2
99. 5. 15	少年家長	圖型大集合	1. 學習肢體表達之拼圖 2. 體會施與捨之不同	合計 6 名	2
99. 5. 19	少年	家庭手掌	1. 自我探索與了解 2. 認識家人之關係與處境	少年 11 名	2
99. 5. 23	少年家長	幸福對話	1. 表達我訊息 2. 避免無意的衝突	合計 10 名	2
99. 5. 26	少年	天使與魔鬼	1. 尊重自己接納家人 2. 辨識情緒表達需求	少年 7 名	2
99. 5. 30	少年家長	情緒水杯	1. 愛與尊重之生活態度 2. 價值澄清	合計 15 名	2
99. 6. 2	少年	甜蜜摘果 豐收滿行囊	1. 課程回顧 2. 心情分享珍重再見	少年 9 名	2
99. 6. 6	少年家長	家庭樹屋	1. 了解家人的特質 2. 學習讚美家人	合計 16 名	2
99. 6. 9	少年	歡樂大滿貫	1. 課程回顧 2. 心情分享珍重再見	少年 10 名	2
99. 6. 23	少年	友誼大挑戰	1. 課程回顧 2. 心情分享珍重再見	少年 8 名	2